

# Condiciones del servicio

Mediante este servicio, **BBVA Allianz** asumirá el coste de los servicios detallados a continuación cuando el Usuario lo solicite a través del servicio telefónico 91 123 26 55 o a través de INTERNET en <https://empleados.promocionbbvaallianzhogar.com>, durante los 365 días del año, las 24 horas del día.

El servicio se prestará por **ReduceO2**, y una vez facilitada al Usuario la conexión con la misma, será ésta la que contacte con el Usuario y determine las especificaciones necesarias para su desarrollo.

En ningún caso podrá ser sustituido por el abono de una indemnización o reembolso de gastos al Usuario, ni realizarse en otro domicilio que no sea el asegurado por la póliza promocionada.

Los servicios objeto de la cobertura son los siguientes:

## **DIAGNOSTICO ENERGETICO**

Mediante este servicio, se evaluarán diferentes aspectos relacionados con el consumo energético del hogar del usuario, a través de una plataforma de diagnóstico energético, informando de las principales áreas de consumo, así como aspectos potenciales en los que podría mejorar para reducir dicho consumo.

En la evaluación se analizan los siguientes aspectos:

- Características de la edificación
- Calefacción
- Refrigeración/Aire acondicionado
- Iluminación
- Agua
- Puertas
- Ventanas y Aislamiento
- Equipamiento

Se ofrecerá al usuario ayuda de un consultor experto que resolverá cualquier duda y/o consulta a través de los canales de chat, teléfono, formulario web y correo electrónico.

## **Este servicio no tiene límite de uso.**

El procedimiento para la prestación del servicio es el siguiente:

1. Registro: El usuario se registra en la plataforma web ([www.promocionbbvaallianzhogar.com](http://www.promocionbbvaallianzhogar.com)) para acceder al servicio.
2. Consulta sobre diagnóstico energético: El usuario cumplimenta el cuestionario online disponible en la web, bajo el apartado específico de este servicio. En caso de dudas, puede realizar preguntas vía chat (a través de la web) o a través de llamada telefónica.
3. Respuesta: Una vez cumplimentado el cuestionario se obtiene un informe con el resultado, que podrá consultar a través de la web o descargarse el fichero del mismo. En caso de solicitarlo (vía chat o por teléfono), el consultor de sostenibilidad se pondrá en contacto con el usuario para dar respuesta a su consulta vía telefónica.

# Condiciones del servicio

## PLAN DE AHORRO ENERGETICO

Mediante este servicio, se realizará un estudio para analizar la eficiencia energética, mediante la realización de una evaluación, y elaborando un informe que permita establecer un Plan de ahorro energético, así como su posterior seguimiento y evolución.

El servicio incluye:

- Recopilación y análisis de la información
- Propuesta de alternativas de ahorro energético
- Informe de resultados
- Clasificación y propuesta de mejoras a implementar

**El servicio está limitado a 1 plan por usuario.**

El procedimiento para la prestación del servicio es el siguiente:

1. Registro y solicitud plan de ahorro: El usuario se registra en la plataforma web ([www.promocionbbvaallianzhogar.com](http://www.promocionbbvaallianzhogar.com)) para acceder al servicio y solicita el plan de ahorro energético, a través del formulario de solicitud de la web bajo el apartado específico del servicio.
2. Cuestionario (vía telefónica): Un consultor se pone en contacto con el usuario para someterle a un cuestionario cuya información es imprescindible para la realización del informe.
3. Envío del informe (vía e-mail): El consultor elabora el informe, que incluye el análisis de las respuestas del cuestionario y las mejores opciones adaptadas al perfil para que el usuario pueda ahorrar energía, y lo envía al usuario a través de correo electrónico.

## EXPERTO SOSTENIBLE

Mediante este servicio, el usuario puede ponerse en contacto con un experto para obtener asesoramiento en cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

En concreto, se podrá obtener asesoramiento sobre las siguientes materias:

- Movilidad sostenible (comparador de consumos de vehículos, recomendaciones personalizadas para ahorrar combustible e información sobre ayudas, y trámites para instalar un punto de recarga de vehículo eléctrico)
- Eficiencia Energética
- Asesoramiento en la gestión de trámites que puedan suponer un ahorro en el hogar (Asesoramiento en subvenciones, Gestión de bono social, Ayudas para rehabilitación, etc.)

**Este servicio no tiene límite de uso.**